

# Telefonla yazışmaq, yoxsa zəng etmək?- Bu seçimin psixososial səbəbləri...

5 Noyabr 2019

Mədəniyyətlər, sosial münasibətlər, insanların psixososial inkişafı, yaşam tərzləri hər zaman elmi yeniliklərdən təsirlənmişdir. Qısaca qeyd edə bilərik ki, texnologiyanın inkişafı insan psixologiyasında bir çox dəyişikliyə səbəb olmuşdur və olacaq. Araşdırmalar göstərir ki, texnologiyanın istifadəsi gündəlik yaşam tərzimizi daha da asanlaşdırmaqla bərabər, həm də düşüncələrimizin, davranışımızın, hətta hisslərimizin də formalaşmasına kəskin təsir edir.

Qısa bir vaxt öncə bu gün adi hal alan telefon istifadəsi bir çoxları üçün əlçatmaz, həm də yeni innovasiya idi. Telefon sahibi olmaq, istədiyimiz zaman arzuladığımız kəsə zəng etmək və ya ismaric göndərmək çox təəccüblü səslənə bilirdi. Hər kəsə bəllidir ki, son dövrlərdə telefon istifadəsi həyatımızın ayrılmaz bir parçası halına gəlib. Bəs hər kəs telefon funksiyalarını eyni dərəcədəmi istifadə edir?

Mobil telefon bazarının alıcılarının əsasını tutan 1980-ci, 1990-cı və 2000-ci illərin əvvəllərində dünyaya gəlmiş fərdlər –“Millennial” demografik qrupunun üzvləri –70%-dək hallarda ismaric göndərməyi telefon zənglərinə cavab verməkdən daha üstün tutur və əksər hallarda zəngləri cavablandırmaqdan qaçır. Bunun altında yatan psixososial faktorlar nələr ola bilər?

Məşhur “BankMyCell” telefon mağazaları şəbəkəsinin təşəbbüsü ilə 22-37 yaşlı 1200 iştirakçı arasında nisbətən cavan telefon istifadəçilərinin məqsədli şəkildə telefonla danışmaqdan qaçma səbəblərini tapmaq üçün araşdırma həyata keçirmişdir. Bir ay davam edən sorğu nəticəsində insanların əksəriyyətinin “zaman sərfidir” cavabını verdikləri aydın olmuşdur. “Bu çox sadədir: siz ismaric göndərdikdə qarşınızdakı şəxs ona uyğun vaxtda sizin ismarıcınızı cavablandırmağa bilər. Siz kiməsə zəng etdiyiniz halda isə o dərhal sizin zənginizə cavab verilməlidir, bu isə bəzilərinə görə düşüncəsizlik hesab oluna bilər” –deyə sorğunun iştirakçıları qeyd edib. Maraqlı məqamlardan biri isə odur ki, telefon zənglərinə cavab verməyi sevmədiyini bildirən sorğu iştirakçıları gözlənilənin əksinə olaraq xüsusi ilə ailə üzvləri və dostlarından gələn zənglər zamanı təlaşlı və narahat hiss etdiklərini etiraf etmişdirlər.

Kiçik yaşlarından televizor, telefon və s. kimi cihazların ekranı arxasında böyümək insanlarda kommunikasiya bacarıqları problemi yaradır. Araşdırmalara görə, hər beş insandan biri telefon danışmaları etmədən öncə özlərini buna hazırlamaq ehtiyacı duyurlar. Situasiyaya daha yaxından yanaşsaq, insanların nəyə görə telefon ismarıclarının və ya emailərin arxasında “gizləndiyini” aydınlaşdırmaq mümkündür. “Görəsən, çıxılmaz hiss edəcəyim bir mövzu ilə qarşılaşa bilərəmmi?” sualı məsələnin kökündə yatan əsas düşüncə qəliblərindən biridir. Telefon danışmaları zamanı insanlar özünü professional formada ifadə etməkdə çətinlik çəkə bilər və ya düşünüb cavab verməyə vaxtının az olduğundan özlərini

zəif hiss edə bilirlər. Təəssüf ki, bu kimi problemlərlə qarşılaşmaqdan çəkinən və texnologiyanın arxasında gizlənən şəxslər kommunikasiya bacarıqlarını heç vaxt inkişaf etdirə bilmir və daha da təcrid olunmağa doğru gedirlər.

2017-ci ildə "OpenMarket" veb saytı tərəfindən Amerikada keçirilən araşdırmaya əsasən 18-34 yaşlı əhəlinin 75%-i zənglərə cavab vermək əvəzinə, ismarıç göndərməyi və qəbul etməyə üstünlük verir. Araşdırmaların nəticələri bu demografik qrupun "nəsil səssizliyi" adlandırmağa hələ də davam edir. Telefon zənglərinin azalmasına əsas səbəb isə millennial demografik qrupuna daxil olan şəxslərin alternativ ünsiyyət vasitələrinin tətbiq olunduğu rəqəmsal dövrdə böyümələridir.

Nəticələrə əsaslanaraq qeyd etmək olar ki, insanlar telefon zəngi vasitəsilə başqaları ilə əlaqədə olduqda psixoloji qayğı və təşviş keçirirlər, bu situasiya isə telefonofobiya adlanır. Telefon danışıqları zamanı yaranan təşviş-sosial təşviş pozuntuları arasında ən çox rastlanan hallardan biridir. Telefon zəngi qəbul etdikdə, kəskin həyəcan, nəfəs darlığı və sürətli ürək döyüntüləri hiss edirsinizsə, o zaman bu hal telefonofobiya olaraq, qiymətləndirilə bilər.

*Telefonla bağlı təşviş pozuntusunun əsas simptomları nələrdir?*

- Səbəbsiz halda çox həyəcanlı olmaq;
- Telefon zənglərini səbəbsiz olaraq gecikdirmək;
- Qarşınızdakı insanı narahat etməkdən qorxmaq;
- Nə deyəcəyinizi bilməmək və ya danışıq əsnasında bunu unutmaqdan qorxmaq;
- Özünüzü utandıracaq vəziyyətə salmaqdan ehtiyat etmək;
- Ümumiyyətlə, telefon zənglərindən uzaq durmaq;
- Telefon zəngi bitdikdən sonra nə haqda danışdığınızdan və detallardan əmin olmamaq.

Yuxarıda qeyd olunan halları yaşamaq sizin həm şəxsi həyatınızda həm də karyeranızda bir çox maneələr yarada bilər. Telefon zənglərinə cavab vermək sadə bir iş kimi görünə bilər, bu problemin gündəlik həyatınızı, münasibətlərinizi, iş həyatınızı mənfi istiqamətdə təsir etdiyi halda professional dəstək almağınız vacibdir.

*Müalicə metodları*

Telefonofobianın müalicəsində Koqnitiv Davranış Terapiyasının koqnitiv yenidənqurma və ifşa etmə texnikaları geniş şəkildə tətbiq edilir. Bundan əlavə, fərdlərin özlərinin də inkişaf etdikdikləri müdafiə mexanizmləri də onlara kömək ola bilər.

*Koqnitiv yenidənqurma texnikası*

Problem yaradan inancları və neqativ düşüncələri (fikirləri) daha konstruktiv alternativlərlə əvəz edilməsidir.

Məsələn, əgər siz telefon zəngi etdikdə davamlı olaraq qarşınızdakı insanı narahat etdiyinizi və ya bezdirdiyinizi düşünürsünüzsə, koqnitiv yenidən qurma texnikasına görə əslində bu reallıq ola bilər.

Əgər zəng etdiyiniz insan çox məşğuldursa, nəyə görə telefona cavab verir? Əgər sizinlə danışmaq istəmirsə, nəyə görə bunu sizə bildirmir? Nəticədə, siz bu suallarla o qənaətə gəldiyiniz ki, qarşınızdakı insanı bezdirmək və ya onun sizinlə danışmaq istəməməsi kimi bir ehtimal demək olar ki, yoxdur.

### *İfşa texnikası*

İfşa texnikası isə sizə qorxu iyerarxiyası əsasında asanda həyata keçirilə bilən və getdikcə daha çətinləşən tapşırıqlardan ibarət progressiv metoddur. Rahat olduğunuzu hiss etdiyinizə və daha çətin bir tapşırığa keçə biləcəyinizə əmin olana qədər hər bir davranış tətbiq olunur.

Bu iyerarxiya individual olaraq, insanların ifadə etdiyi problem, aid olduqları mədəniyyətə və digər sosial faktorlara görə dəyişə bilər.

### *Telefon qorxusu iyerarxiyası*

1. Yalnızca səsli mesaj qoya biləcəyiniz bir yerə zəng edin. Məsələn: müştəri xidmətlərinə.
2. Çox yaxın olduğunuz dostunuza və ya ailə üzvünü zəng edin.
3. Hansısa mağazaya zəng edərək, sadə bir sual verin, məsələn: saat neçəyə qədər işləyirlər?
4. Sadə bir sual ilə çox yaxın olmadığınız insana zəng edin.
5. Qarışıq bir sual barəsində yaxından tanımadığınız birinə zəng edin.
6. Yuxarıda sadalanan hər bir tapşırığı başqa insanın yanında bir daha təkrar edin.
7. Yuxarıda sadalanan tapşırıqları bir qrup insanın yanında bir daha təcrübədən keçirin.

### *Mübarizə mexanizmləri*

İdeal variant sizin bu vəziyyətdə professional psixoloq tərəfindən terapiya almağınız olsa belə, qəbul etməliyə ki, bəzi hallarda bu, mümkün olmur. Bu zaman siz öz fərdi müdafiə mexanizmlerinizi qura bilərsiniz. Bəs bunlar nələrdir ?

Gülümsəyin - Bu nə qədər bəsit və klişə səslənsə belə, sizə rahatlamaqda və qarşınızdakı insana müsbət enerji ötürməkdə kömək olacaq. Telefon zənglərini qəbul etməzdən öncə gülümsəməyi unutmayın.

Özünüzü mükafatlandırın - Sizə çətin görünən telefon danışqlarını etdikdən sonra həzz alacağınız bir işlə məşğul olaraq özünüzü mükafatlandırın.

Vizuallaşdırın - Telefon danışığını uğurlu şəkildə yerinə yetirdiyinizi təsəvvür edin. Sizin xeyrinizə olan telefon söhbətini və daha sonrasında yaxşı hiss etdiyinizi özünüz üçün canlandırın.

Realist olun - Əgər qarşınızdakı insanı zəng edərək, narahat edəcəyinizi düşünürsünüzsə, bəlkə də həqiqətən, onun "pis" vaxtında zəng etmişiniz. Amma bu digərlərinə uyğun olan zamanda sizə geri zəng etməyə imkan verəcək.

Hazırlıqlı olun - Söhbət əsnasında nə haqda danışacağınızı düşünün. Amma bunu çox abartmağa ehtiyac yoxdur. Sizin üçün vacib detalları unutmamaq üçün yazılı formada qeyd edə bilərsiniz, amma danışıqın siz planlaşdırdığınız formada getməyə biləcəyini də qeydə alın.

Sonda qeyd etmək lazımdır ki, telefon danışıqları ilə əlaqəli təşviş pozuntusu çətin olmaqla bərabər aradan qaldırılması mümkün olmayan problem deyil. Telefonla zəng etmək və ya zəngləri qəbul etmək qorxusu sizin sosial inteqrasiyanıza və ümumilikdə həyatınıza mənfi istiqamətdə təsir edirsə, mütəxəssislər tərəfindən konsultasiya almaq sizə böyük kömək olacaq.

**Nilufər Əlizadə - Klinik psixoloq, Xəzər Universitetinin müəllimi**